



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Medicina Humana

Calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chacra Colorada - Enero 2016

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Lissethe Olava RAMÍREZ ARGUME

ASESOR

Ronald Espíritu AYALA MENDÍVIL

Lima, Perú

2016

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chacra Colorada durante el período de enero del año 2016. **DISEÑO DE ESTUDIO:** Estudio observacional, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Se seleccionó una muestra de 318 usuarios externos de los consultorios externos del Centro de Salud Chacra Colorada en Enero del 2016. Se utilizó un muestreo no probabilístico de voluntarios, empleándose la encuesta SERVQUAL conformada por 22 pares de ítems, la cual midió el nivel de satisfacción calculado mediante la diferencia de las respuestas de las expectativas menos las percepciones (E-P). Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS versión 20. **RESULTADOS:** La calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo determinó un grado de Insatisfacción Global de 78.3%; asimismo, el grado de insatisfacción evaluado por dimensiones fue de 90.4% en aspectos tangibles, 81.63% en empatía, 74.66% en fiabilidad, 73.19% en capacidad de respuesta y 71.47% en seguridad. **CONCLUSIONES:** La calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo en el centro de salud Chacra Colorada, durante el mes de enero del 2016, encontró un grado de insatisfacción muy alto (78.3%) en comparación a estudios previos. Además, el porcentaje de insatisfacción por dimensiones fue superior al 60% en todos los aspectos.

Palabras clave: Encuesta SERVQUAL, grado de satisfacción e insatisfacción, calidad de servicio.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the quality of outpatient service from the external user's perception in Chacra Colorado Health Center during January 2016.

STUDY DESIGN: Observational, quantitative, descriptive and cross-sectional study.

MATERIALS AND METHODS: A sample of 318 external users of outpatient Chacra Colorado Health Center was selected in January 2016. Volunteer non-probability sampling was used, using SERVQUAL survey made up of 22 pairs of items which measured satisfaction level calculated by the difference in responses from the expectations less the perceptions (E-P). The data was analyzed using SPSS version 20.

RESULTS: The quality of outpatient service from the external user's perception was determined by the degree of global dissatisfaction (78.3%), likewise, the dissatisfaction degree evaluated by dimensions was 90.4% in tangible aspects, 81.63% in empathy, 74.66% in reliability, 73.19% in responsiveness capacity and 71.47% in security.

CONCLUSIONS: The quality of outpatient service from the external user's perception in Chacra Colorado Health Center, during January 2016, found a very high degree of dissatisfaction (78.3%) compared with previous studies. Furthermore, the percentage of dissatisfaction by dimensions was higher than 60% in all aspects.

Keywords: SERVQUAL survey, degree of satisfaction and dissatisfaction, quality of service.